



UNIVERSIDAD SIGLO 21  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN  
TRABAJO FINAL DE GRADO  
PLAN DE INTERVENCIÓN

**Herramientas comunicacionales que favorezcan el ecosistema de inclusión para el I.P.E.M. N°193 “José María Paz” de la Ciudad de Saldán, Provincia de Córdoba**

Autor: Vargas Pacheco, Mariano Román Norberto

DNI: 32.304.471

Legajo: VEDU05788

Tutora: Magda Dávila

26 de junio de 2022

## Índice

Resumen .....	4
Palabras Claves .....	4
Introducción.....	4
Línea temática: ecosistemas educativos e inclusión .....	6
Datos generales de la Institución .....	8
Tabla N°1: Agentes de Educación.....	9
Tabla N°2: Historia Institucional.....	9
Misión.....	10
Visión.....	10
Valores.....	11
Delimitación del problema: .....	11
Tabla N°3: Prioridades pedagógicas para 2017-2018 .....	13
Objetivos Generales .....	14
Objetivos Específicos .....	14
Justificación.....	15
Marco teórico:.....	17
¿A qué llamamos conflicto? Acerquémonos a una definición.....	17
Estructura y dinámica del conflicto.....	19
Estructura del conflicto. ....	19
El conflicto en las Instituciones Educativas. ....	20
El docente ¿Mediador o Negociador? Rol primordial en la resolución de conflictos. 21	
La mediación.....	22
Plan de trabajo: .....	24
Actividades .....	25
Tabla N°4: Organización de actividades de acuerdo a los objetivos:.....	25
Actividades: .....	26
Actividad 1.1 Relaciones interpersonales .....	26
Actividad 1.2: Te pido y te regalo .....	27
Actividad 2.1: Juego de roles .....	29
Actividad 2.2: Resolver conflictos .....	30
Actividad 2.3: técnica de resolución de conflicto.....	31
Actividad 2.4: Somos Familia .....	33

2-Pregunta de reflexión: ¿Cómo debe ser la participación de las familias en la escuela? .....	33
Actividad 3.1: Nuevas plataformas.....	34
Actividad 4.1: Todos somos importantes.....	36
Actividad 4.2: Evaluación .....	37
Tabla N° 6. Objetivos, Actividades y Sub-tareas .....	38
Tabla N°7. Cronograma.....	39
Tabla N° 8. Objetivos, Actividades y Recursos:.....	40
Tabla N°9. Presupuesto .....	41
Evaluación .....	42
Tabla N°10. Sistema de Evaluación .....	43
Tabla N°11. Rubrica .....	44
Resultados esperados .....	45
Conclusión.....	46
Referencia:.....	49

## **Resumen**

La escuela es una institución que educa para la vida, y en la vida hay que saber convivir. Pero como institución social donde a diario se relacionan cientos de personas, vivir en convivencia resulta, con frecuencia, un dilema; y más aún cuando no se le da necesaria atención a la transformación de los conflictos.

El presente Trabajo Final de Grado de la Licenciatura en Educación de la Universidad Siglo 21, propone un plan de intervención para el I.P.E.M. N°193 “José María Paz” de la Ciudad de Saldan, Provincia de Córdoba. El mismo tiene como objetivo general Implementar herramientas comunicacionales que favorezca el ecosistema de inclusión. En tal caso, se intenta abordar los siguientes contenidos; la falta de comunicación, el conflicto y la mediación como los elementos claves de nuestro marco teórico.

En función de estos contenidos y de los objetivos específicos están pensadas 9 actividades que se realizará en un encuentro semanal, utilizando las dos primeras semanas de cada mes, entre meses de abril y agosto. Estas actividades proponen: el diagnóstico de las situaciones conflictivas, la resolución de conflictos por medio de la mediación, capacitaciones de plataformas para la institución y la elaboración herramientas pedagógicas e inclusivas.

Por último se plantea los modos e instrumentos de evaluación que serán necesarios para comprobar la efectividad de la propuesta de trabajo planteada en el plan de intervención.

**Palabras Claves:** Conflictos, Resolución de conflictos, Mediación, Falta de comunicación.

## **Introducción**

El presente trabajo de intervención está pensado en el marco del espacio curricular Seminario Final de la licenciatura en Educación, de la Universidad Siglo 21. El mismo se llevará a cabo en el I.P.E.M. N°193 “José María Paz”, ubicado en la localidad de Saldan, Córdoba, Argentina.

La línea temática estratégica es Ecosistemas educativos e Inclusión, partiendo de la siguiente problemática; la falta de comunicación y la resolución de conflictos.

En esencia, se retoma una temática que forma parte del vivir cotidiano en las instituciones escolares, los conflictos y la resolución de ellos por parte de los integrantes escolares. Es decir, las relaciones sociales entre los diferentes actores de una institución educativa en particular el del I.P.E.M. N° 193.

La matrícula de esta Institución de educación media es de 644 alumnos. El plantel docente está compuesto por: 97 profesores. Además cuenta con 8 preceptores, 1 secretario y 1 directivo, que cumple horario en el turno tarde; 1 personal de ordenanza (portero). Las clases se dictan en ambos turnos.

Dentro de la institución se llevan a cabo diferentes actividades que se encuentran en el Proyecto Educativo de la que son parte todos los miembros de esta comunidad. Cuenta con espacios que pueden fortalecer la comunicación y compromiso entre los diferentes actores de la institución, como por ejemplo; proyectos Socio-comunitarios, centro de actividades juveniles, Proyectos interdisciplinarios, entre otros.

Resulta importante aclarar, que el motivo para la realización del trabajo, fue una afirmación de la directora durante el año 2017, resaltando que las tutorías no eran

necesarias y tomando la decisión de eliminarlas como herramientas para los alumnos. Esto dio lugar a interrogantes que sirvieron como guía para el desarrollo de este trabajo.

El conflicto es parte del programa oculto de las instituciones educativas (Pérez, 2016) por ello puede inferirse que se encuentra en las aulas, en la sala de profesores, en la oficina del director o en el patio. Por lo tanto es un hecho de la vida y una oportunidad para aprender.

La intervención se focaliza en las interacciones entre los profesores, y sus posibles consecuencias negativas. Es decir, el foco está en los conflictos escolares, principalmente entre los directivos y los docentes, pudiendo dificultar la trayectoria de los alumnos que están ante una situación de deserción escolar.

Cabe mencionar, que este trabajo, intenta buscar solución a los conflictos que se generan a partir de la falta de comunicación, analizarlos e intentar proponer posibles actividades que permitan al menos la aproximación a resoluciones de las situaciones problemática, generando espacios de diálogo y compromiso entre los actores de la institución.

### **Línea temática: ecosistemas educativos e inclusión**

La línea elegida para el proyecto de intervención es Ecosistemas Educativos e inclusión.

El sistema educativo está compuesto por un serie elementos, que van desde lo micro hasta lo macro, funcionando de manera intercalada se considera imperativas a tomar en cuenta para lograr el objetivo educativo.

El ecosistema educativo se fundamenta en el paradigma ecológico integrado por un medio de vida que implica a organismos vivos y objetos que se influyen entre sí y en el que existe un carácter dinámico en donde cada elemento es a la vez origen y objeto de influencia por vía de reciprocidad (Larrauri, 2009, p. 2).

Se puede decir que el estudio del desarrollo humano, se va dando entre un individuo activo, en desarrollo, en construcción y las diferentes situaciones que van cambiando el entorno cercano que vive una persona en desarrollo, de manera tal que, este proceso se ve afectado por las relaciones que se dan entre los diferentes entornos y por contextos más grandes en los que están incluido estos entornos.

En una escuela hay una interacción constante entre el alumno y los profesores pudiéndose considerar entre tipo de relaciones áulicas, como modelo ejemplificador. (Bronfenbrenner, 1987, p.46) Es decir, cada persona tiene un rol, en el cual cumple con ciertas actividades asumiendo su importancia como actor activo en las interacciones y la comunicación.

Esta perspectiva concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro. (Bronfenbrenner, 1987, p.47)

Por consiguiente, cuando las personas que integran la institución desempeñan la función que deben cumplir, y buscan la comunicación para poder resolver los problemas y conflictos que se presentan, puede producir un incentivo hacia otros sujetos, generando un clima de compromiso, cooperación e inclusión.

El ecosistema educativo es integral, multifactorial, con muchos actores, por lo cual es necesario tomarlas en cuenta en la gestión educativa. En la gestión educativa es

necesario que las diferentes acciones se desarrollen en el marco del ecosistema educativo. (Bronfenbrenner, 1987, p.47)

Es posible que el fracaso escolar pueda tener muchas causas complejizándose su estudio, requiriendo de un análisis global del origen del mismo y las consecuencias que tiene. Por ello la resolución de conflictos internos y la comunicación son esenciales para una institución, esto genera un clima de confianza y favorable para cada actor. Incluso la identificación temprana de eventuales posibles conflictos, realizando diagnósticos a conciencia, puede llevar a la resolución de los mismos, previamente a su aparición.

Por otro lado, cuando se habla inclusión educativa, es cierto que existe una distancia entre el ideal que supone el concepto de proporcionar una educación inclusiva que llegue por igual a todas las personas que la reciben y la realidad de las diferentes circunstancias y entornos en los que las personas viven.

En la institución se deberá establecer nuevos lazos para trabajar en equipo junto a las familias para de esta manera favorecer las trayectorias educativas de los alumnos. Cuando se logre esto persiguiendo metas en común, podrán aparecer resultados positivos en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

### **Datos generales de la Institución**

La escuela I.P.E.M. N° 193 José María Paz está ubicada en Saldan Departamento de Colon, provincia de Córdoba. (Universidad Siglo 21, 2019)

Cuenta con:



**Tabla N°1: Agentes de Educación**

1	Director,
1	Vicedirector,
2	Coordinadores de curso,
1	Secretario,
97	Docentes,
2	Ayudantes técnicos,
8	Preceptores,
1	Administrador en red,
2	Bibliotecarias,
4	Personal de limpieza
1	Personal de kiosko,
2	Personal de P.A.I.C.O.R.
644	Alumnos

Fuente: Elaboración Propia, 2022

**Tabla N°2: Historia Institucional**

1965	La escuela surge, de una necesidad del pueblo de Saldan, luego de que muchos chicos luego de finalizar sus estudios secundarios debían emigrar a otros pueblos para poder culminar sus estudios. Además de favorecer la continuidad escolar, su propósito también fue el de formar para una salida laboral
1966	Se solicitó al presidente del Servicio nacional de enseñanza privada, la creación de un secundario. De esa manera funciono como un instituto de enseñanza privada; gracias al esfuerzo de los docentes, el acompañamiento de los padres y alumnos se logro comprar el terreno para el edificio.
1988	la escuela ingresó al ámbito provincial y su personal a depender de DEMES. A partir de ese momento, la prioridad fue la construcción de un edificio propio, que ingresó al presupuesto provincial de 1993.
1995	La escuela se instala en su nuevas instalaciones, habitable para llevar a cabo su propósito y con el objetivo de formar a las jóvenes para la vida laboral.
2004	La escuela se incorpora la programa nacional de becas estudiantiles, permitiéndoles a los alumnos en situación socio pedagógicos de riesgos poder

	acceder a la misma.
2009	Se incorpora al CAJ como un apoyo a los alumnos.
2010	La escuela, en el marco de la Ley Nacional de Educación N° 26.206, la institución inicia un <b>proceso de reelaboración de su proyecto educativo</b> para dar respuesta a las exigencias de una sociedad en cambio permanente.
2013	La escuela recibió nuevos equipamientos para la escuela, y gracias al conectar igualdad docente y alumnos recibieron sus notebook.
2014	Para fortalecer las trayectorias escolares, se empieza a trabajar el equipo de gestión, conjuntamente a las otras áreas del colegio para la elaboración de acuerdos de convivencia.
2015	con el plan de mejora institucional, las tutorías comenzaron a tener un importantísimo espacio de trabajo para los estudiantes, ya que dieron buenos resultados en los trayectos de estos
2016	En el se construye un playón deportivo y dos aulas que se habilitan en marzo de 2018
2017	La directora elimina las tutorías; Manifestando que la permanencia de trayectos escolares resulta ser una pérdida de tiempo.

Fuente: Elaboración propia, 2022; basada en Universidad siglo 21, 2019

## Misión

El I.P.E.M N°193 José María Paz tiene como misión ser una escuela inclusiva y contenedora de sus estudiantes, pretende evitar la dispersión de jóvenes y favorecer la continuidad escolar formándolos para una salida laboral para la actividad comercial y de servicios en la localidad. (Universidad siglo 21, 2019)

## Visión

La visión del I.P.E.M N° 193 José María Paz es tender hacia una formación integral y permanente de sus educandos, brindándoles herramientas para el desarrollo del pensamiento crítico y la resolución de problemas en un espacio de intercambio enmarcado a la educación en valores que favorezca, en general, la realización personal y, en particular, la inserción en la vida sociocultural y en el mundo laboral, así como la continuidad en estudios superiores. (Universidad siglo 21, 2019)

La institución facilita en el egresado la adquisición de los saberes relevantes para la formación de un ciudadano a partir de la cultura del aprendizaje, del esfuerzo y compromiso personal de su crecimiento y de la formación permanente en beneficio de su dignidad individual y social. (Universidad siglo 21, 2019)

## Valores

En el Proyecto Institucional se puede evidenciar valores como el respeto, la honestidad, la empatía, la inclusión, responsabilidad, solidaridad y cooperación. (Universidad siglo 21, 2019)

## Delimitación del problema:

En el I.P.E.M. N° 193 José María Paz, se puede percibir dos elementos claves, que generan algunos interrogantes, y que pueden ser idóneas para la intervención: la falta de comunicación y la resolución de conflictos.

Se llega a esta problemática a través de una afirmación de la misma directora, en el año 2017, que considera que se debía terminar las tutorías; Manifestando que la permanencia de trayectos escolares resulta ser una pérdida de tiempo.

En cambio otro dato significativo de la historia institucional es el siguiente:

“En el año 2015, con el plan de mejora institucional, las tutorías comenzaron a tener un importantísimo espacio de trabajo para los estudiantes, que dieron buenos resultados en los trayectos de estos. Esto implicó un significativo acompañamiento para los jóvenes”. (Universidad siglo 21, 2019)

Por ende, esto llama la atención generando interrogantes como, ¿Por qué considera una pérdida de tiempo? ¿Qué sucede con los actores que dedicaron su tiempo

para llevar a cabo el mismo? ¿Antes de ejecutarlo no considero evaluarlo? ¿En dónde considera que está el fracaso de esos trayectos? ¿Buscó alguna solución ante la eliminación de las tutorías? ¿Cómo puede un instrumento, como las tutorías, en dos años de diferencia, perder importancia y convertirse en una pérdida de tiempo? ¿Cómo fue su comunicación con quienes ejecutaban los trayectos? ¿si esta era una manera de inclusión, no vio la posibilidad de depurar el mismo? Etc.

En tal caso se puede vislumbrar que uno de los problemas que se resalta en el I.P.E.M. N°193 es la falta de comunicación que existe entre los diferentes actores que componen la institución, esto puede ser productos de algunos conflictos, que no se han resuelto, que pueden estar escondidos sin una búsqueda de solución clara y precisa.

En ocasiones mediante el dialogo con docentes, entra en discusión el tema de fracaso y deserción escolar, culpabilizando a padres y alumnos de los resultados. Sin embargo en escasos caso, los actores institucionales se evidencian como participes del posible fallo del proceso de enseñanza y aprendizajes.

Este trabajo prestara atención a tres ideas que surgen de las prioridades pedagógicas y logros esperados propuestas durante el ciclo lectivo 2017-2018.

**Tabla N°3: Prioridades pedagógicas para 2017-2018**

Prioridades pedagógicas	Avances institucionales	Logros esperados 2017	Acciones proyectadas 2017	Logros esperados 2018
Mejorar los aprendizajes	Revisar las prácticas pedagógicas y observación de clases.	Observación de clase en todo el CB.	Acompañamiento áulico con tutores y coordinador de curso.	Afianzar los aprendizajes.
Utilización de todos los formatos curriculares.	Utilización de un formato por trimestre en cada espacio curricular.	Que los espacios curriculares de Lengua, Matemática y Ciencias en su totalidad los utilicen.	Acompañamiento áulico con tutores y coordinador de curso.	Aumentar el uso de los formatos tanto en el CB como en el CO.
Mayor permanencia del estudiantes en la escuela.	Fomentar la participación en las jornadas del CAJ.	Lograr mayor concurrencia en las distintas actividades.	Amar un buen grupo de gestión para el CAJ.	Llegar a que concurra un 25 % de los estudiantes.
Nuevos proyectos que vinculen a todos los actores para favorecer el aprendizaje y confianza del estudiante.	Realización de jornadas compartidas con los distintos ciclos.	Que las áreas con mayor dificultad en los aprendizajes realicen los proyectos.	Realizar jornadas de muestras de los trabajos realizados por los estudiantes.	Lograr la participación y el compromiso de todos
Fortalecer el clima institucional	Poner en marcha los AEC.	Lograr la participación de todos.	Realizar jornadas de convivencia con toda la comunidad educativa.	Que se incorporen las familias y se comprometan para mejorar las relaciones y evitar la violencia.

Fuente: Giojalas, 2019

A su vez, en la planificación estratégica situacional durante el ciclo lectivo 2018, encontramos en el problema central, las trayectorias escolares incompletas; una de las causas que enumeran es: el escaso acompañamiento familiar. En consecuencia tiene como temas a abordar la participación de las familias, creando mayor vínculo con sus hijos y con la escuela.

En efecto, ¿Qué herramientas utilizan para integrar a las familias o comunidad? ¿Se insiste en el compromiso de los actores en casi todos los proyectos? ¿Con que espacio cuenta la escuela para la facilitar la comunicación entre los Actores institucionales?

Los conflictos no puede considerarse negativos en su esencia, ya que son parte de la interacción humana, pero si no se resuelven pueden terminar por repercutir en la escuela y la educación de los alumnos. Si bien en la descripción de la escuela solo dice que se resuelven los conflictos, no especifica cómo se resuelven.

En la escuela no quedan clasificados los mecanismos de comunicación, a pesar de entenderse la manifiesta importancia de los mismos, sobretodo, si se tiene en cuenta que podrían ser la solución a gran parte de los problemas emergentes, así como el fracaso y la deserción escolar de algunos alumnos.

Por ende, Con una buena comunicación se puede recoger información sobre algunos problemas en el desarrollo del ciclo lectivo, pudiendo colaborar los distintos actores para buscar una solución en conjunto a medida que van surgiendo.

Por eso es necesario generar espacios donde se solucionen en primera instancia, los conflictos internos de la institución, generando espacios de comunicación entre directivos y docentes; para luego abordar la problemática con los padres buscando las alternativas a seguir para evitar el fracaso y la deserción.

## **Objetivos Generales**

- ❖ Implementar herramientas comunicacionales que favorezca el ecosistema de inclusión en el I.P.E.M N°193 de la Provincia de Córdoba.

## **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar las causas generadoras de la falta de comunicación entre directivos y docentes.
2. Diseñar una propuesta de actuación para la resolución de conflictos por medio de la mediación, con canales de comunicación fluidos entre los diferentes actores de la institución.
3. Capacitar a los directivos, docentes, personal administrativos, preceptores entre otros; en el uso de redes sociales y plataforma web

como recurso para la institución y un mejor acompañamiento de los alumnos.

4. Elaborar herramientas pedagógicas e inclusivas consistente en cuadernillos y filmación de clases, proyectadas en las redes sociales de la institución.

## **Justificación**

En toda institución educativa es necesario afianzar el sentido de pertenencia para que se pueda generar un ambiente de trabajo buscando intensificar y potenciar los objetivos que están planteados en la institución.

En el IPEM N°193 se puede visualizar que existe poca participación y compromiso de los docentes, la familia y de los alumnos. Para lo cual se propone la intermediación de diversos elementos, como la consolidación de las vías de comunicación entre todos los actores, y la creación/efectivización de una propuesta educativa comunicacional definida.

Las instituciones educativas son organizaciones particulares afectadas por conflictos de variada índole, debida a las características y tipos de organización de que se trata, son instituciones que engloba diversidad de instancia e intereses. (Bardisa, T. 1997)

Desde esta perspectiva, es posible que sobrevengan conflictos donde involucra la participación de diversos actores, por ello es necesario poder diagnosticar cuales son las causas que generan la falta de comunicación en la institución.

Se puede deducir que el IPEM N°193 en todo sus proyectos resalta constantemente, en sus objetivos, integrar a las familias y también la tarea de los docentes de involucrarse en sus actividades.

Esto llama la atención, porque si la comunicación entre la institución y las familias fuera más fluida, es posible que su participación sea más espontánea y no tan impuesta.

En este plan de intervención se abordara a través de la línea temática ecosistemas educativos e inclusión, buscar un mecanismo donde todos los actores sean indispensables para resolver los posibles conflictos y la comunicación entre los que conforman la institución, y de estos con la familia; buscando una solución para los alumnos que han abandonado por falta de acompañamiento. Además establecer las redes sociales como medio de promoción de las actividades desarrolladas en la escuela.

Ahora bien, para poder elaborar el mecanismo que se utilizará, evidentemente se observa necesario integrar las voces de los involucrados, destacando las propuestas que puedan surgir, de esta manera, se podrán diseñar para su subsiguiente implementación, las herramientas comunicacionales acordes al ecosistema en el cual se aplicarán.

De todos estos actores o instancias de conflicto, el que afecta a las persona, los intereses y las expectativas de los profesores, por un lado, y la dirección o institución por otro, es más significativo y complejo, es más abarcativo y global, pues son instancias modulares o rectoras del quehacer educativo. (Fisas Armengol, 1998)

Para ello es necesario diseñar espacios de resolución de conflictos institucionales, en donde faciliten la comunicación entre los actores que conformar la institución y de estos con la familia, buscando una alternativa para asistir a los alumnos



que son el resultado de la no comunicación entre los la escuela y la familia. Por consiguiente, se propone la elaboración de cuadernillos, la proyección de las clases grabadas y proyectadas en las redes sociales de la institución.

Puede llamarse a estas, “dimensiones de intereses” –la institucional y la docente. Son dimensiones que viven las situaciones cotidianas del conflicto, fenómenos que muchas veces es negado, racionalizado o desdeñado, por su significación negativa que tiene. (Bardisa, T. 1997)

Bajo esta tesitura, es necesario recuperar los vínculos tratando de lograr que todos los actores, (directivos, docentes familia, alumnos) compartan los mismo objetivos, metas y propósitos. El modo de lograrlo, podría ser el dar la participación activa a todos los actores en la confección, diseño e implementación de los mecanismos de acción comunicacional.

Como ya se ha dicho anteriormente, el sentido de pertenencia de los que conforman el IPEM N° 193 es de gran relevancia para la motivación del trabajo colaborativo, que persigan un solo fin, y que los impulse a sentirse partícipes de la institución. Este punto podría ser saneado con la inclusión en las decisiones no sólo del cuerpo docente, sino también de los estudiantes y sus padres.

## **Marco teórico:**

### **¿A qué llamamos conflicto? Acerquémonos a una definición.**

Formar parte de una sociedad, trabajar o encontrarse formando parte de una institución, una oficina, o en cualquier otro contexto social, hace que las personas se encuentren en un constante intercambio y contacto con los demás integrantes de dichas entidades. Este tipo de relaciones generan roces, posturas compartidas o encontradas,

cambio de actitudes que generan en el día a día situaciones muchas veces desagradables, que se ven acompañadas de malos entendidos, provocando disgustos.

En el ámbito educativo y en la escuela como toda organización, las relaciones se intensifican, debido al objetivo primordial de una organización educativa, que es la formación de individuos para una vida social activa. Estas relaciones llevan muchas veces a generar situaciones negativas entre los actores escolares, que terminan en conflictos.

El **conflicto** sería aquella situación natural, donde dos o más personas están implicadas por estar en desacuerdo respecto a opiniones, intereses, necesidades, valores. Y en la escuela ¿Dónde surgen estos conflictos? En la toma de decisiones, en la mala o nula comunicación, por el liderazgo del grupo, frustración, excesivo trabajo, etc...

Se puede deducir, que este es uno de los problemas que tiene la I.P.E.M. N°193; que muchas decisiones tomadas por la directora, como el de sacar las tutorías por ejemplo, no son consultadas con los demás docentes; ya que las mismas son una herramienta para el alumno.

Dentro del conflicto se encuentran tres partes diferenciadas. Por un lado, las **personas**, las cuales son las implicadas en el conflicto directamente. Por otro, el **proceso**, el cual entendemos como los distintos caminos en los que puede derivar el conflicto. Y por último, el **problema**, el cual es el núcleo central, es la pregunta a la que antes debemos dar respuesta: ¿Qué ha pasado? (Morton Deutsch, 1973, 24)

Se podrían definir cuatro tipos de conflictos:

**Conflicto manifiesto:** Se conoce el conflicto entre las partes, los implicados conocen el problema del conflicto.

**Conflicto endémico:** son aquellos conflictos que se perciben como normales, ya que los implicados llevan mucho tiempo conviviendo con él.

**Conflicto enmascarado:** son aquellos conflictos que no se han resuelto, por tanto el problema está latente. Se intentan resolver otros conflictos que van surgiendo pero no se trata el conflicto real.

**Conflicto institucionalizado:** cuando un conflicto no se puede resolver por las partes, pasa a competencia de las instancias sociales formales o jurídicas.

Como institución educativa es importante definir e interpretar lo que es el conflicto, para poder de esa manera, resolverlos.

## Estructura y dinámica del conflicto.

### Estructura del conflicto.

El conflicto suele aparecer como un proceso excesivamente complejo y difícil de manejar. Pero si nos fijamos, independientemente de su complejidad, una vez comenzado suele manifestar ciertos rasgos.

En conjunto forman una estructura que lo definen. Esta estructura es relativamente simple y está compuesta por la interacción de tres elementos: personas, proceso y problema (figura 1). Cualquiera de estos elementos, o una combinación de ellos, puede ser la causa del conflicto y en cualquier caso, siempre estarán presentes en el desarrollo y resultado de una disputa.

PERSONAS

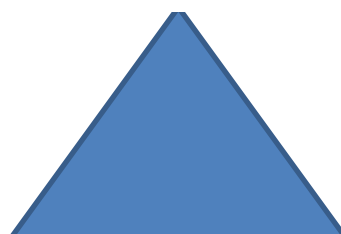




Figura 1. Estructura del conflicto, según Lederach (1994)

### **El conflicto en las Instituciones Educativas.**

La realidad que vivimos dentro de las Instituciones Educativas es compleja con relación a diversas cuestiones del contexto social. La escuela no está exenta de conflictos.

Toda escuela posee un modelo de abordar los conflictos que surge del discurso institucional y de la manera de abordar lo cotidiano, y que puede resultar suficiente o insuficiente para cada realidad contextual.

Los conflictos que surgen o se despliegan en la escuela, así como los modos en los que son administrados, son parte de la vida institucional.

Construir la convivencia exige saber escuchar, dar lugar a la participación y crear espacios en los que cada integrante pueda ser receptado y a la vez ser y sentirse responsable.

Una clasificación más amplia de los conflictos escolares son los que se producen entre ALUMNOS- ALUMNOS, ALUMNOS-DOCENTES- y sobre todo los que involucran a DOCENTES-DOCENTES.

a. Conflictos ALUMNOS- ALUMNOS: Entre los alumnos se establecen una serie de relaciones que pasan desapercibidas para los docentes, y que estos mismos alumnos adquieren una serie de roles dentro del aula a causa de una actitud concreta. En ocasiones estas situaciones pueden generar malestar entre el alumnado lo que produce una falta de cohesión en el grupo, llegando a producir subgrupos entre los cuales la enemistad es tan elevada que se consideran rivales entre ellos (Artigot, 1973,).

b. Conflictos ALUMNOS- DOCENTES: Muchas veces las actitudes y conductas de los estudiantes perturban al maestro, lo detienen en sus clases, incluso lo cuestionan sobre su papel de docente. Cuando esto sucede, el problema es del propio docente y es su responsabilidad afrontar al estudiante y buscar una solución.

Conflicto DOCENTES- DOCENTES: Estebe (1994) ha realizado recientemente estudios alrededor de una figura más que se incorpora al conflicto en la escuela: el malestar docente.

### **El docente ¿Mediador o Negociador? Rol primordial en la resolución de conflictos.**

Existen diferentes enfoques en la resolución de los conflictos, que tienen que ver con conciliar intereses entre las partes, determinar quién tiene la razón y definir quién es más poderoso.

Si bien, no se podría asegurar cuál es el enfoque más adecuado, se podría sugerir que cuando hablamos de los conflictos escolares, corresponde que el enfoque que se tome para resolverlo, tenga que ver con la conciliación, el diálogo, la mediación entre las partes. Respetando las posturas, y no olvidando los derechos de cada actor.

La conciliación de intereses implica la búsqueda de soluciones que combinan e integran las necesidades de los participantes, de manera tal que ninguno resigne los propios, sino que todos obtengan satisfacción, mejoren y fortalezcan las relaciones entre los disputantes.

## La mediación

La mediación puede definirse como una negociación, pero asistida por un tercero neutral: es un dispositivo de abordaje de los conflictos, que promueve la búsqueda de soluciones consensuadas y contribuye a maximizar los beneficios potenciales de los mismos.

Para eso, los participantes son asistidos por un tercero imparcial, que no juzga ni valora, y que brinda el encuadre, marca las pautas del procedimiento, y realiza las intervenciones conducentes a que las partes identifiquen y jerarquicen sus intereses, exploren su posicionamiento en el conflicto, y tomen decisiones informadas acerca de cómo resolverlo.

- ❖ Respecto del rol del mediador:
- ❖ No juzga ni valora.
- ❖ Brinda un encuadre, marca pautas del procedimiento. (Bleger, 1999, s/d).
- ❖ Realiza intervenciones conducentes a que las partes identifiquen sus intereses, los del otro, generen opciones, las comparen con su alternativa y decidan si quieren resolver el conflicto en forma conjunta.

Las características del proceso de mediación están determinadas por la voluntad de participar y la decisión de escuchar y negociar son condiciones ineludibles, nadie podría forzar a otro u obligarlo a una mediación, la autocomposición significa que son

los mismos protagonistas del conflicto quienes componen o construyen una salida a través del consenso.

Soria (2020), en su trabajo final de grado investigó sobre: cursos numerosos con alto porcentaje de alumnos repitentes, y la pérdida de la matrícula en la secundaria orientada y desgranamiento del ciclo básico.

El objetivo fue Objetivos generales: Reducir la cantidad de alumnos y alumnas pendientes de acreditación en las áreas de educación física y artística, a través de un proyecto de inclusión educativa que involucre un trabajo en conjunto, como parejas pedagógicas, entre los docentes del I.P.E.M N°193 del área de Educación Física y Educación Artística, y los talleristas del C.A.J a ejecutarse en el transcurso del ciclo lectivo 2021. .

Concluyó que Toda escuela que cuente con un CAJ, cuenta con un insumo y un potencial para sostener nuevas prácticas de enseñanza y aprendizaje, complementarias a la jornada escolar, a través de los C.A.J se pueden profundizar contenidos curriculares, estableciéndose así una integración desde un espacio no formal a uno formal.

Fue necesario repensar el modo en que trabajamos en las instituciones educativas y asumir otra posición que nos permita responder a las nuevas condiciones históricas en las que nos encontramos inmersos, para ello es necesario, concebir la escuela como un territorio;

“Hoy las escuelas se despliegan en los barrios; eso puede significar con el barrio, intentando leer las complejidades de cada mapa, relevando lugares, costumbres y sujetos que animan los tejidos comunitarios, intentando articular con sus mejores

fuerzas, o puede significar contra el barrio, en tanto se piensa la escuela bajo la forma del ghetto, amurallando sus límites y velando sobre ellos”. Soria,(2020)

Su aporte se consideró en el momento de la planificación de los objetivos y las actividades. Los mismos son orientados buscar herramientas inclusivas para los alumnos que se encuentran en discreción escolar.

### **Plan de trabajo:**

El siguiente plan de trabajo contará con 2 etapas, donde se buscará, en primer lugar diagnosticar las causas generadoras por la falta de comunicación, conocer los conflictos llegar a un acuerdo institucional, para así resolver los problemas de comunicación entre los directivos y docentes.

Para finalizar esta primer etapa, se realizara una jornada con los padres que tendrá como eje central la búsqueda de una solución al a abandono escolar de alumnos por falta de acompañamiento procurando generar espacios de dialogo constructivos.

En la segunda etapa se capacitara al personal administrativo, preceptores, docentes y directivo en el uso de las redes sociales y plataformas diferentes herramientas didácticas de comunicación y administración institucional.

A modo de cierre de esta etapa se propone la elaboración de cuadernillos y filmación de clases que será proyectada en las redes sociales de la institución. para los estudiantes en situación de deserción escolar o para quienes necesitan reforzar los contenidos abordados en clase.

Para finalizar, se prevé un encuentro evaluativo donde primará la reflexión de la experiencia de cada actividad de los directivos y docentes.



La frecuencia con la que se dictaran esto talleres es de 2 actividades por mes, con una cantidad de 9 encuentros con una duración de dos horas, que estarán a cargo del licenciado en educación encargado; para la capacitación en plataformas, redes sociales se contara con un especialistas en el tema.

## Actividades

Esta etapa está dividida en nueve actividades dirigidas a los directivos y docentes, luego una jornada con los padres o tutores de los alumnos de la institución; estas actividades, tiene como punto de partida (inicio) preguntas que ayudará al desarrollo de las mismas

Los momentos de cada actividad siguen la secuencia didáctica de inicio, desarrollo y cierre.

**Tabla N°4: Organización de actividades de acuerdo a los objetivos:**

Problema o necesidad, objeto de la intervención	Objetivo General	Objetivo Especifico	Etapas	Actividades
Comunicación y resolución de conflictos	Implementar herramientas comunicacionales que favorezca el ecosistema de inclusión en el I.P.E.M N°193 de la Provincia de Córdoba.	Diagnosticar las causas generadoras de la falta de comunicación entre directivos y docentes.	<b>Etapa 1</b>	Actividad 1.1 Relaciones interpersonales
				Actividad 1.2: Te pido y te regalo
		Diseñar una propuesta de actuación para la resolución de conflictos por medio de la mediación, con canales de comunicación fluidos entre los		Actividad 2.1: Juego de roles
		Actividad 2.2: Resolver conflictos		
				Actividad 2.3: técnica de

		diferentes actores de la institución.		resolución de conflicto
				Actividad 2.4:Somos Familia
		Capacitar a los directivos, docentes, personal administrativos, preceptores entre otros; en el uso de redes sociales y plataforma web como recurso para la institución y un mejor acompañamiento de los alumnos.	Etapa 2	Actividad 3.1: Nuevas plataformas
		Elaborar herramientas pedagógicas e inclusivas consistente en cuadernillos y filmación de clases, proyectadas en las redes sociales de la institución.	Etapa 2	Actividad 4.1: Todos somos importantes
				Actividad 4.2: Evaluación

Fuente: Elaboración Propia, 2022

## Actividades:

### Actividad 1.1 Relaciones interpersonales

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Directivos- Docentes

Duración: 2 hora cátedra

**Inicio:**

1-Se presenta hacia los directores y docentes algunas formas de relaciones interpersonales; para obtener información que los presentes tienen sobre el tema; se resalta la idea de la comunicación entre las personas.

**Desarrollo:**

2- Se presentan 5 láminas: las primeras 2 láminas muestran a una persona sola; la tercera lamina, personas que se ayudan; la cuarta a personas que se pelean y la quinta lámina a personas que se divierten juntos. Luego se abre el debate.

3\_Pregunta guía; ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes de cada una de las acciones que representan en la lámina?

4- trabajo en grupo (máximo 10): a- Se asigna una lámina a cada grupo. b- lámina 1 y 2: Recordar una ocasión que estuvieron solos la última vez. Lámina 3: nombrar situaciones en las que ayudaron a otra persona. Lámina 4: recordar algún momento en que se divirtieron con un grupo.

5-Analizar ventajas y desventajas de los distintos tipos de relaciones.

**Cierre:** realizar un acuerdo de acciones concretas. Estas acciones deben responder a las diferentes situaciones trabajadas.

**Actividad 1.2: Te pido y te regalo**

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Directivos- Docentes

Duración: 2 hora cátedra

### **Inicio**

1-¿Qué virtudes, habilidades, capacidades y debilidades tengo?

2-El licenciado propondrá una lluvia de ideas a manera general.

3- Video disparador. <https://youtu.be/eIrZxisRrTI> Geovy Luis, 2020, ¿por qué estoy aquí?, Youtube: <https://youtu.be/eIrZxisRrTI>

### **Desarrollo**

4- Se propondrá como actividad, que cada docente realice tres 3 columnas y la cantidad de filas será el número de integrantes que forman su departamento.

En la segunda columna *te pido* (esto responde a cada una de las cualidades, virtudes, capacidades; que tiene el colega).

En la tercer columna iría *te regalo* (hace referencias a cualidades que tengo como docente y que al otro colega le falta)

Tabla N° 5: Ejemplo.

<b>Integrantes del departamento de humanidades</b>	<b>Te Pido</b>	<b>Te Regalo</b>
Cielo Linares	Predisponían	Puntualidad
Priscila Marquez	Facilidad de comprensión	Humildad
Carolina Campos	Sencillez	Autoestima

Fuente: Elaboración Propia, 2022

Tiempo: 20 minutos

5- Lectura de lo trabajado personalmente. Pidiendo a todos, silencio y respeto a la lectura del mismo.

### **Cierre**

6-¿cómo se sintieron al escuchar a sus colegas hablar sobre sus cualidades y sus debilidades?. Finalizara con la conclusión colectiva sobre la actividad resaltando la necesidad de reconocerse importante dentro de la institución.

### **Actividad 2.1: Juego de roles**

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Directivos- Docentes

Duración: 2 hora cátedra

### **Inicio:**

1-¿Cómo podemos resolver un conflicto?

2-Esta dinámica de resolución de conflictos tiene como objetivo el representar una situación real o hipotética, a la vez que se desarrolla la empatía.

**Desarrollo:** 3-El dinamizador planteará la situación conflictiva, puede ser una que haya pasado en la institución o una imaginaria.

La idea es que las personas voluntarias tendrán que cambiar de rol, pero antes se les darán unos minutos para que conozcan a la persona que van a interpretar de forma oral o escrita.

Los voluntarios interpretarán el papel, mientras que el resto de las personas prestan atención y se fijan en qué hacen. Cuando ha terminado se procede a debatir entre quienes han cambiado de rol y quienes no, para llegar a un acuerdo en común.

**Cierre:** Reflexionar la siguiente pregunta: ¿Qué conflictos podemos notar en nuestra institución?

### **Actividad 2.2: Resolver conflictos**

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Directivos- Docentes

Duración: 2 hora cátedra

#### **Inicio:**

1-¿Qué espacios de comunicación existen en nuestra Institución?

2-Video motivador: <https://youtu.be/cJUXxjOeoCk> (David Yaps, 2020, las 5 c del trabajo en equipo. Youtube: <https://youtu.be/cJUXxjOeoCk>)

#### **Desarrollo:**

3- El licenciado en educación realizara la explicación de las 5 C partiendo del siguiente razonamiento: “Las 5 C determinan todos los factores que entran en juego en un buen trabajo en equipo. Teniéndolas siempre muy en cuenta y poniéndolas en

práctica, podemos asegurar que el trabajo en grupo será muy positivo para todos, se conseguirán los objetivos marcados y la motivación irá en aumento gracias a la satisfacción propia de los integrantes y del equipo en general”.

4-El instructor nombrara cada uno y los explicara: complementariedad, coordinación, comunicación, confianza, compromiso

5- Trabajo por departamento, para analizar y responder a las siguientes consignas:

1-¿Es una herramienta necesaria las tutorías para los alumnos?

2- ¿Qué proponemos para mejora la trayectoria escolar de los alumnos?

3- Sugerencias para las tutorías

**Cierre:** 6. Se propone la lectura de las consignas trabajadas y de las mismas establecer un acuerdo sobre las tutorías.

### **Actividad 2.3: técnica de resolución de conflicto**

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Directivos- Docentes-

Duración: 2 hora cátedra

#### **Inicio**

1-video disparador: <https://youtu.be/W1BpriXE9Mg> TOMI.Digital, 2020, pasar de conflictos a oportunidades en el aula de clase. Youtube <https://blog.tomi.digital/solucionar-...>

## **Desarrollo**

2-Se expondrá y ejemplificará las técnicas para la enseñanza de valores y resolución de conflictos.

Dilema: se plantea un hecho o una problemática y se sugiere dos o más caminos para llegar a su resolución.

Diálogos clarificadores: se propone una serie de puntos o ítem relacionados con algún tema o problemática determinada. El objetivo es lograr que los docentes debatan, analicen, propiciando la autorreflexión.

Panel: consiste en debatir de manera informal. Se implementa la presencia de un moderador que se limita a presentar el tema y a resumir las conclusiones.

Philips 66: se divide el grupo en 6 grupos que durante 6 minutos resuelven o debaten una problemática. Cada grupo escoge un secretario para resumir las conclusiones. De tal manera, en poco tiempo todos pueden hablar representativamente.

Fórum: en el fórum, se nombra a un moderador para que vaya dando el turno de palabra a cada uno de los miembros de un grupo más o menos numeroso. Es una buena técnica para hacer una puesta común y poner en evidencia la opinión de todos.

Sesión de tribunal: Consiste en reproducir un juicio con todas las posibilidades que este ofrece y así resolver un tema o una situación de actualidad.

Role-playing: es una representación de situaciones, se reparten los papeles o roles diferentes entre diversos docentes. Es sumamente eficaz para mostrar y poner en evidencia situaciones conflictivas reales.



## **Cierre**

3-Realización de trabajos cooperativos y en grupo, que incluyan cualquiera de las técnicas grupales. Esto permite trabajar las situaciones de conflicto con un mayor grado de realismo y de reflexión.

### **Actividad 2.4: Somos Familia**

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Familia

Duración: 2 hora cátedra

1-Encuentro con las familias. Tiene como fin alcanzar el compromiso y acompañamiento de los padres o tutores en las actividades escolares.

## **Inicio**

2-Incentivara a los directivos a darles unas palabras de bienvenida, resaltando cuán importante son en la educación de sus hijos.

## **Desarrollo**

2-Pregunta de reflexión: ¿Cómo debe ser la participación de las familias en la escuela?

3-Presentacion de los tres puntos de cómo debe ser la participación de los padres en el colegio.

- Responsable
- Continua

- Asertiva

4- Dividirá en grupos de 5 padres, para que compartan las siguientes preguntas:

a-¿Es importante la participación de las familias en la escuela?

b-¿Que proponen para ayudar a sus hijos a continuar sus estudios?

c-¿Cómo creen que debería ser el diálogo entre la escuela y las familias?

5-Luego de la resolución de consignas propondrá llegar un acuerdo entre los pares, resaltando la importancia de la presencia de su presencia en la educación de sus hijos e involucrarse en las actividades que la institución propone.

### **Cierre**

6-Del análisis de las respuestas N°3, el instructor ayudará a acordar herramientas para que la comunicación sea más fluida (Grupo de WhatsApp, cuaderno de comunicación, reuniones trimestrales, etc) entre la escuela y las familias.

7-Esta información se deberá tener en cuenta para planificar un proyecto institucional que provoque que tanto alumnos como las familias se involucren.

### **Actividad 3.1: Nuevas plataformas**

Responsable: Licenciado en Educación- Especialista en redes sociales y Plataformas

Destinatarios: Directivos- Docentes- Preceptores

Duración: 2 hora cátedra

**Inicio**

1-¿Qué herramientas para la comunicación utilizar?

**Desarrollo:**

2-Esta jornada se fundamenta en brindar información sobre las herramientas de uso de plataforma web como recurso para la institución.

Additio App: Una de las herramientas que conecta a los centros con las familias de los alumnos.

Aula 1: Su módulo de comunicaciones facilita información de cualquier evento, calificación o anuncio relacionado con el aula.

Alexia: Esta plataforma multi-idioma integra el área de gestión académico-administrativa. También facilitar las relaciones del centro con toda la comunidad educativa, tanto empleados como alumnos y familias, ya que favorece la comunicación a través de todos los canales (web, app, email, SMS).etcétera.

Cifra Educación: Cifra Educación es una plataforma integral de centros de enseñanza que resuelve las áreas de gestión académica, administrativas y económicas. Asimismo, las familias tienen acceso.

Dinantia: Permite a los centros y a los docentes enviar mensajes al móvil de padres, alumnos y notificar las ausencias automáticamente a los padres.

**Cierre**

3-Se finaliza estableciendo la elección de algunas de las plataformas. Para el mismo se sugiere la búsqueda de un programador.

4- Se deja registro de lo trabajado. Reflexión y opinión de los presentes sobre lo desarrollado.

#### **Actividad 4.1: Todos somos importantes**

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Directivos- Docentes

Duración: 2 hora cátedra

#### **Inicio**

1-¿Qué acciones realizamos para evitar el fracaso y abandono escolar?

#### **Desarrollo**

2-Para responder a la pregunta en forma general, se propondrá la opinión de los docentes.

3-Se presentará la siguiente imagen motivadora.



TODAS LAS PIEZAS SON IMPORTANTES

Figura 2 Sofrodynamia, 2017

Seguidamente se trabajara por departamentos para responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo puede un alumno, que tiene muchas faltas, continuar con su trayectoria escolar?

4-Se propone, la elaboración de un cuadernillo interdisciplinario por cada año escolar, con contenidos seleccionados por cada docente. El mismo será un instrumento para los alumnos que han abandonado por los motivos personales. Estará disponible en la biblioteca escolar y contara con el acompañamiento de las tutorías, para que puedan incluirse al ciclo lectivo.

5-Se presentaran modelos de utilización de las redes sociales y las tics, como beneficio y herramientas pedagógicas para que todos los alumnos puedan seguir con el contenido abordado por los docentes en cada clase. También sugerirá la creación de un canal en YouTube, donde contara con las diferentes clases. Y Facebook e Instagram institucional para la promoción y comunicación de las actividades escolares, el mismo puede ser dirigido por el administrador de red y el centro cultural estudiantil.

### **Cierre**

6- Reflexión final y elaboración de materiales de cada espacio, que estarán disponibles en la biblioteca para el uso y distribución de los alumnos, que han abandonado. El mismo será un documento para su inclusión.

7-Tarea: Preparar las clases para poder grabarlas y subir en las redes sociales institucionales.

### **Actividad 4.2: Evaluación**

Responsable: Licenciado en Educación

Destinatarios: Directivos- Docentes

Duración: 1 hora cátedra

### **Inicio**

1-Se facilitara tarjetas de colores. Estos servirán para el armado de los grupos.

### **Desarrollo**

2-Se pedirá que se anoten todas las cosas positivas y negativas a mejorar durante los encuentros.

3- Los mismos se leerán al final.

### **Cierre**

5-Finalizara con la elaboración de un documento para añadir al proyecto institucional.

**Tabla Nº 6. Objetivos, Actividades y Sub-tareas**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Sub-Tarea</b>
Diagnosticar las causas generadoras de la falta de comunicación entre directivos y docentes.	Actividad 1.1 Análisis de relaciones interpersonales	Sub-tarea 1.1.1 Trabajo en grupo
		Sub-tarea 1.1.2 Acuerdo de Acciones Concretas
	Actividad 1.2 reconocimiento de cualidades y capacidades Interpersonales	Sub-tarea 1.2.1 Proyección de Video
		Sub-tarea 1.2.2 Trabajo Individual
Diseñar una propuesta de actuación para la resolución de conflictos por medio de la mediación, con canales de	Actividad 2.1 Sistematización del conflicto	Sub-tarea 2.1.1 Representación de situación problemática
		Sub-tarea 2.1.1 Trabajo de análisis

comunicación fluidos entre los diferentes actores de la institución.	Actividad 2.2 Situaciones conflictivas	Sub-tarea 2.2.1 Video Motivador
		Sub-tarea 2.2.2 Trabajo Por departamento
	Actividad 2.3 Resolución de conflictos	Sub-tarea 2.3.1 Proyección de video
		Sub-tarea 2.3.2 Trabajo en grupo
	Actividad 2.4 Convocatoria a tutores	Sub-tarea 2.4.1 Trabajo de Grupo
		Sub-tarea 2.4.2 Acuerdo de Acciones
Capacitar a los directivos, docentes, personal administrativos, preceptores entre otros; en el uso de redes sociales y plataforma web como recurso.	Actividad 3.1 Presentación y formación de nuevas Plataformas	Sub-tarea 3.1.1 Presentación expositiva de plataformas
		Sub-tarea 3.1.2 Elección de nueva herramienta
Elaborar herramientas pedagógicas e inclusivas consistente en cuadernillos y filmación de clases, proyectadas en las redes sociales de la institución.	Actividad 4.1 Acciones inclusivas	Sub-tarea 4.1.1 Presentación de Imagen motivadora
		Sub-tarea 4.1.2 Reflexión Grupal
		Sub-tarea 4.1.2 Elaboración de cuadernillos y Filmación de clases
	Actividad 4.2 Evaluación	Sub-tarea 4.2.1 Trabajo por departamento

Fuente: Elaboración propia, 2022

**Tabla Nº7. Cronograma**

Actividades	Meses									
	Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
<b>Etapa 1</b>										
Actividad 1.1										
Actividad 1.2										
Actividad 2.1										

Actividad 2.2									
Actividad 2.3									
Actividad 2.4									
<b>Etapa 2</b>									
Actividad 3.1									
Actividad 4.1									
Actividad 4.2									

Fuente: Elaboración Propia, 2022

**Tabla Nº 8. Objetivos, Actividades y Recursos:**

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS			
		TECNOLÓGICOS	MATERIALES	LOGÍSTICA	HUMANOS
Objetivo Específico Nº1: Diagnosticar las causas generadoras de la falta de comunicación entre directivos y docentes.	Actividad 1.1 Análisis de relaciones interpersonales	Notebook Celulares	Sillas Mesas Láminas Birome Hoja A4 Afiche	Traslado del Licenciado en Educación. Refrigerio Café-Mate	Lic. en educación. Directivos Docentes
	Actividad 1.2 Reconocimiento de cualidades y capacidades Interpersonales	Proyector Parlantes Notebook	Sillas Mesas Hoja A4 Birome	Traslado del Licenciado en Educación. Refrigerio Café-Mate	Lic. en educación Directivos Docentes
Objetivo Específico 2 Diseñar una propuesta de actuación para la resolución de conflictos por medio de la mediación, con canales de comunicación fluidos entre los diferentes	Actividad 2.1 Sistematización del conflicto	Celular	Silla Mesa Birome Cartulinas de colores	Traslado del Licenciado en Educación. Refrigerio Café-Mate Sillas en semicírculos	Lic. en educación Directivos Docentes
	Actividad 2.2 Situaciones conflictivas	Proyector Parlantes Notebook	Silla Mesa Birome hoja A4	Traslado del Licenciado en Educación. Refrigerio Café-Mate	Lic. en educación Directivos Docentes
	Actividad 2.3 Resolución de	Proyector	Silla Mesa	Traslado del Licenciado en	Lic. en educación



actores de la institución.	conflicto	Parlantes Notebook	Birome hoja A4	Educación. Refrigerio Café-Mate	Directivos Docentes
	Actividad 2.4 Convocatoria a tutores	Parlantes Micrófono o inalámbrico	Silla Mesa Birome hoja A4 Cartulina	Traslado del Licenciado en Educación. Refrigerio Café-Mate	Lic. Educación Tutores, Padres
Objetivo Específico 3Capacitar a los directivos, docentes, personal administrativo, preceptores entre otros; en el uso de redes sociales y plataforma web como recurso.	Actividad 3.1 Presentación y formación de nuevas Plataformas	Proyector Parlantes Notebook Celular	Silla Mesa Pizarra	Traslado del Licenciado en Educación. Traslado del especialista y honorarios. Refrigerio Café-Mate	Lic. en educación Directivos Docentes Preceptores Administrador de red Especialista en Plataformas y Redes sociales
Elaborar herramientas pedagógicas e inclusivas consistente en cuadernillos y filmación de clases, proyectadas en las redes sociales de la institución.	Actividad 4.1 Acciones inclusivas	Proyector Parlantes Notebook celulares	Sillas Mesas Birome hoja A4	Traslado del Licenciado en Educación. Traslado del especialista y honorarios. Refrigerio Café-Mate	Lic. en educación Directivos Docentes Administrador de red Especialista en Plataformas y Redes sociales
	Actividad 4.2 Evaluación	Celulares	Sillas Mesas Birome Hoja A4	Traslado del Lic. en Educación. Fotocopias disponibles a tiempo. Refrigerio Café-Mate	Lic. en educación Directivos Docentes

Fuente: Elaboración Propia, 2022

**Tabla N°9. Presupuesto**

RECURSOS	MONTO INVERSIÓN US\$
----------	----------------------

Talento Humano del Comité Directivo del Proyecto 1personas	<b>40.000,00</b>
Recursos Materiales para el desarrollo del Análisis, Diseño y Capacitación.	<b>15.500,00</b>
Logística para la realización del Análisis, Diseño y Capacitación.	<b>15.000,00</b>
Talento Humano: 1 Analista en red. 1 Especialista en plataformas y redes sociales. 1 Sonidista	<b>30.000,00</b>
Servicios (Internet, telefonía, luz)	<b>3.000,00</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>\$ 108.000,00</b>

Fuente: Elaboración Propia, 2022

Para los honorarios del Licenciado en Educación se utilizaran del fondo de la cooperativa. Los mismos serán en un total de 18 horas cátedras.

## Evaluación

Si bien el proyecto cuenta con una etapa evaluativa, es un momento de opinión y reflexión, por eso está considerado como última actividad, donde el licenciado en educación generará un clima para debatir y compartir la experiencia de la propuesta.

La evaluación es un recurso indispensable para el perfeccionamiento de los dos procesos que nos interesan, la enseñanza y el aprendizaje. Encarar una acción docente significa actuar para mejorar las probabilidades de que se produzcan procesos deseables de aprendizajes. Camilloni A., 1998

La evaluación es el medio con el cual se podrá registrar y obtener la información necesaria para verificar los logros o dificultades del proyecto. Por lo tanto en cada actividad se usaran diferentes instrumentos de evaluación de acuerdo a cada uno de los objetivos propuestos.

**Tabla N°10. Sistema de Evaluación**

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores de Resultados</b>	<b>Indicadores de Gestión</b>	<b>Instrumentos de Evaluación</b>
Objetivo 1: Diagnosticar las causas generadoras de la falta de comunicación entre directivos y docentes	Causas encontradas por falta de comunicación.	Integración de conceptos al proceso de enseñanza y aprendizaje. conocimiento de sí mismo	Guías de observación. Análisis de casos. Registro Anecdótico.
Objetivo 2: Diseñar una propuesta de actuación para la resolución de conflictos por medio de la mediación, con canales de comunicación fluidos entre los diferentes actores de la institución.	Apropiación de una propuesta que ayude a la resolución de conflictos.	Usos de recursos y búsqueda de solución y apropiación de contenidos.	Análisis de video Representación de situaciones. Diálogo, Cuestionario
Objetivo 3: Capacitar a los directivos, docentes, personal administrativos, preceptores entre otros; en el uso de redes sociales y plataforma web como recurso.	Elección de plataformas administrativas y de acompañamiento	Apropiación y uso de recursos tecnológicos como herramienta necesaria para institución	Diálogo. Debate Cuestionario
Objetivo 4: Elaborar herramientas pedagógicas e inclusivas consistente en cuadernillos y filmación de clases, proyectadas en las redes sociales de la institución.	Elección de contenidos para cuadernillos y filmación de clases	Confección de cuadernillos y filmación de clases	Debate. Análisis de contenidos seleccionados. Reflexión Rubrica

Fuente: Elaboración Propia 2022

Las rúbricas, también conocidas como listas de criterios o matices de comprensión, constituyen una herramienta que permite visualizar con claridad y puntualmente cada una de las partes de un todo determinado que se pretende evaluar.

**Tabla N°11. Rubrica**

Criterios	Excelente (10)	Bueno (9, 8)	Suficiente (7,6)	Deficiente (5)	Nota
Presentación del proyecto	El proyecto es coherente a la situación institucional. Se entiende su ejecución. Es claro.	Parcialmente el proyecto posee cierta coherencia con la institución.	El proyecto es coherente. No es clara su ejecución	El proyecto no presenta una estructura clara	
Desarrollo de actividades	Posee un buen manejo de vocabulario. Las actividades tienen objetivos claros. Son dinámicas e innovadoras. Genera un clima apto para la reflexión del grupo.	Buen manejo de vocabulario. Los objetivos son claros, las actividades no son dinámicas. Genera un clima para la participación,	Buen manejo de vocabulario. Los objetivos no son claros. Las actividades no son dinámicas. Genera pocos momentos de participación.	Posee una expresión confusa. Las actividades no son claras. No genera la participación.	
Métodos y técnicas utilizados	Especifica el instrumento metodológico y técnico que se utilizará para realizar las diferentes actividades, estableciendo los mecanismos de inserción e implicación de los beneficiarios en la realización del proyecto.	Especifica el instrumento metodológico y técnico que se utilizará para realizar las diferentes actividades, pero no establece mecanismos claros ni precisos de inserción.	Presenta incongruencia entre el instrumento metodológico y técnico que se utilizará y algunos mecanismos son pertinentes para la inserción.	No especifica el instrumento metodológico y técnico que se utilizará para realizar las diferentes actividades y omite los mecanismos de inserción.	
Enfoque y creatividad	Selección de objetivos de la información obtenida, adaptación de materiales e información	Selección de objetivos sobre su información, se necesita mejor conexión entre las ideas y su material.	No está el enfoque claro del tema, poco material y no representativo del tema.	No hay enfoque de su información, y solo se copia lo obtenido como en imágenes para material	

Fuente: Elaboración Propia, 2022

## **Resultados esperados**

Con el siguiente plan de intervención se pretende un autoconocimiento reflexivo, para luego ejercitar la habilidad de reconocer las cualidades y capacidades entre los docente-directivos de la institución. De manera que se generen espacios de comunicación, así también empatizar para el buen funcionamiento y compromiso con las diferentes actividades que propone la escuela.

En la espera de resolver un conflicto se debe aprender a saber discernir, lo más conveniente a sabiendas de que se renunciará a algo. A partir de las actividades propuestas se intensifican la idea de comprender que en la vida se suscitan diferentes conflictos, de manera tal que su resolución es una tarea cotidiana.

Es por ello, que las diferentes dinámicas están destinadas a ser interactivas, caracterizadas por una cooperación activa que considera el punto de vista del otro y busca, en la confrontación, superar las diferencias.

De esta forma, se podría mejorar la comunicación entre las familias y la institución, para que así haya un mejor acompañamiento; debiéndose elegir una plataforma para que los padres puedan tener un seguimiento, tanto del ausentismo como así también de las notas de evaluaciones, promedios, etc.

Este plan también pretende mejorar la trayectoria e inclusión escolar de los alumnos implantando la confección de cuadernillos de cada espacio curricular, que el docente deberá elaborar de acuerdo a los contenidos que considera son necesarios para cada ciclo escolar.

Se incentivará al uso de las redes sociales, para que así los alumnos puedan seguir las clases grabadas así sirviéndoles como herramienta para aquellos que necesiten las

explicaciones de los temas de los cuadernillos. Las mismas redes servirán para promocionar las diferentes actividades que propone la escuela.

La presente propuesta, requiere para su consolidación del compromiso a través del tiempo, para poder establecer una cultura institucional de comunicación permanente.

## Conclusión

Dentro de una organización humana, la inevitabilidad del conflicto resulta ser una situación *sine qua non* para la naturaleza de la vida estructural de la misma.

Este trabajo de intervención intenta dar soluciones a algunos conflictos ocultos que dificultan la comunicación entre los diferentes actores institucionales. Tiene como objetivo general; Implementar herramientas comunicacionales que favorezca el ecosistema de inclusión.

La escuela de hoy no es siempre el espacio de convivencia deseado para nuestros niños, adolescentes, y equipo docente; en ella se organizan y planifican la influencia curricular y la no curricular con el objetivo de fortalecer y construir valores de convivencia, de solidaridad y de diálogo entre los sujetos. Pero, saber convivir no es un don ni un acto de magia: se aprende y es parte de la misión educativa.

El poder identificar las ideas de conflicto del equipo docente de la institución, nos posiciona en los estereotipos de asociar al conflicto a factores negativos, viéndolos como una lucha, situaciones de oposición o desacuerdo e inclusive provocando malestar.

Ante esto se podría mencionar que no se trata de negar el conflicto, sino de transformarlo y considerarlo como una oportunidad de mejora. La gestión del conflicto podrá determinar si éste finalmente puede ser vivido como positivo, y si ha contribuido al desarrollo y enriquecimiento del grupo y de sus relaciones interpersonales.

Por lo tanto, Si se afronta de forma positiva y no violenta, el conflicto puede ser un factor fundamental para el cambio y el desarrollo organizativo de la escuela, para de esta manera fomentar el carácter democrático, participativo y colaborativo.

Uno de los aportes de este trabajo intenta generar espacios de comunicación y poder resolver los conflictos por medio de diferentes dinámicas que servirán para el reconocimiento de las cualidades y capacidades.

La reflexión y el análisis de todas estas situaciones condujeron a posibles instancias que transformarían la complejidad en espacios y tiempos de aprendizajes continuos.

Uno de los métodos más utilizados para resolver conflictos, desarrollado, y que más se acerca a las realidades escolares es la mediación, la que se produce con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores, como vimos, pueden ser los alumnos, profesores o padres.

La cultura de la mediación y la resolución pacífica de los conflictos definen una serie de comportamientos delante de los conflictos. Los mediadores serían quienes organizan, coordinan, y analizan los procesos transformadores de las situaciones conflictivas. En nuestro caso, los mediadores acompañan al ecosistema educativo en la revisión, y construcción y reconstrucción de los acuerdos institucionales, que surgen desde cada miembro participe.

Por otro lado, es necesario también encaminar a los estudiantes, quienes por los diferentes conflictos o por la falta de comunicación institucional, son los más perjudicados, ya que recordemos que la propuesta surge a partir de la eliminación de una herramienta esencial para su trayectoria, que son las tutorías; pero que luego fueron retomadas el año siguiente.

Por ende, es necesario contar con una herramienta que ayude a la inclusión de los alumnos, la elaboración de los cuadernillos con los contenidos elegidos por cada docente que considere que son relevantes para cada ciclo lectivo; mas las clases grabadas que estarán al alcance de todos por medio de las redes sociales o alguna plataforma con la que la institución cuente, serán de gran ayuda no solo para alumnos que tienen muchas inasistencia, sino también para los alumnos regulares que consideren necesario revisar algún tema.

En segundo término, las redes sociales serán un elemento que facilitará la promoción de actividades realizadas por la institución y que podrá llegar no solo a los padres, sino a la comunidad en general.

Para fortalecer el acompañamiento académico de los padres o tutores, el uso de una plataforma que notifique los presentes, las faltas y notas ayudarán a una mejor comunicación más personalizada entre las partes.

Todas las acciones que se lleven a cabo deben ser asentadas en actas, los padres deben estar comunicados e involucrados en todos los momentos para dialogar, reflexionar y hallar juntos soluciones a los problemas.

Como institución se debe tener en claro cuál es el propósito que se persigue en la formación de los estudiantes y brindarles la protección, el cuidado y una educación integral, basada en valores éticos, sociales y democráticos.

En el desarrollo del presente trabajo, se toman en cuenta los hechos ocurridos de una comunidad educativa en particular. No obstante, las propuestas formuladas aquí podrían ser trasladadas a otras instituciones escolares o bien a otras instituciones fuera del ámbito educativo.



## Referencia:

Alcalde G.;(1998). *La mediación en la escuela*; Ed. Homo Sapiens. Argentina Bs As.

Bardisa, T. (1997) "*Teoría y práctica de la Micropolítica en las Organizaciones Escolares*"

Revista Iberoamericana de Educación - - Micropolítica en la Escuela – Recuperado de: <http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie15a01.htm>

Brandoni F.; (2017) *Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para los docentes*; Editorial Eduntref. Argentina.

Camilloni A. (1998) *La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo*, Editorial Paidós, Bs As.

Coser; (1956) *Hombres de Idea*, Editorial Conferencia Fondo de Cultura, Mexico

Deutsch, M; (1973) *La resolución de conflictos: Procesos constructivos y destructivos*. Editorial Yale University Press.

Esteve, J.M; (1994) *El malestar docente*; Ed Paidós; Barcelona.

Filmus, D. (2003): *Discurso de apertura de las Jornadas Nacionales de promoción y difusión de la Mediación Escolar*, 13 de noviembre de 2003, por videoconferencia con autoridades y docentes de las provincias de Buenos Aires, Chaco, Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero. Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar>

Fisas, V. (1998) "*Cultura de paz y gestión de conflictos*": Ed. - Icaria; Paris; Ediciones UNESCO. (Bteca.de Teología PUCC). Barcelona

García Costoya, Marta.( 2004) *Orientaciones para el diseño e implementación de proyectos*, 1a. ed. -: Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de la Nación,. 48 p Buenos Aires

Geovy Luis, 2020, ¿por qué estoy aquí?, Youtube: <https://youtu.be/eIrZxisRrTI>

Galeano E.; (1998) *Modelo de comunicación*; Editorial Macchi. Bs As, Argentina.

Gomez Funes, G; (2013), *Conflicto en la organización y mediación*; Ed Universidad Internacional de Andalucía; Málaga.

Ministerio de Ciencia y Tecnología de la Nación; (2004) *Programa nacional de medición escolar: orientaciones para el diseño e implementación de proyectos*. Bs As,

Ministerio de Educación, (2014)*Guía federal de orientaciones para la intervención educativa*. Recuperado de: ¿Qué es la inclusión educativa y cómo se puede aplicar al sistema educativo? [Ingredientes que Suman (oxfamintermon.org)

Ovejero A; (1989) *Psicología social de educación*; Ed. Herde. Barcelona.

Porro B.; (1994) *Resolución de conflictos en el aula*; Ed. Paidós. Ecuador Quito

Sandoval S, J; (2000) *la higiene mental del maestro*; *Revista del TRIE*; Zacatecas México.

Recuperado de: <http://www.revistaaen.es> ›

Soria S; (2020) *la comunidad educativa frente a las nuevas tecnologías*, Trabajo final de grado; Universidad siglo 21. Chaco. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/12765>

TOMI.Digital, 2020, *pasar de conflictos a oportunidades en el aula de clase*. Youtube

<https://blog.tomi.digital/solucionar-...>

Universidad Siglo 21 (2019), *Instituto Provincial de Enseñanza Media IPEM N° 193 José María Paz*. Recuperado de: <https://siglo21.instructure.com/courses/5491/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org>

Universidad Siglo 21, 2019. S.F. *Módulo 0. Plan de Intervención I.P.E.M. N°193*. Lección 9. *Historia institucional*. Pág. 83 Recuperado de:

<https://siglo21.instructure.com/courses/9629/pages/plan-de-intervencionmodulo-0#org>